



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

Registra-se que, caso as informações constantes neste instrumento conflitem com as estabelecidas no respectivo edital e seus anexos, prevalecerá o texto indicado neste Termo de Referência.

| ÁREA DEMANDANTE/SIGLA | | | | | |
|---|------|---|-----------|------------|-------------------|
| Seção de Apoio Operacional e Protocolo – SECAOP. | | | | | |
| 1 - DEFINIÇÃO COMPLETA DO OBJETO | | | | | |
| 1.1 - Descrição do objeto: Contratação de serviços de agenciamento de viagens e hospedagens para a Câmara Municipal de Belo Horizonte (CMBH), comuns, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021. | | | | | |
| Lote | Item | Descrição de cada item | Unidade | Quantidade | Código Comprasnet |
| Lote 1 | 1 | Agenciamento de viagens, por meio de cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão e cancelamento de passagens aéreas e terrestres nacionais e internacionais | Transação | 12 | 3719 |
| Lote 2 | 2 | Agenciamento de hospedagens, por meio de cotação, reserva, emissão de <i>voucher</i> e cancelamento de hospedagens nacionais e internacionais | Transação | 18 | 3719 |
| 1.2 - Definição acerca da continuidade do serviço e alocação de mão de obra: () Não continuado. SEM dedicação exclusiva de mão de obra. () Não continuado. COM dedicação exclusiva de mão de obra. (x) Continuado. SEM dedicação exclusiva de mão de obra. () Continuado. COM dedicação exclusiva de mão de obra. | | | | | |
| 1.3 - O regime de execução do serviço será o seguinte: () Empreitada por preço global. | | | | | |



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

- Empreitada por preço unitário.
 Por tarefa.
 Empreitada integral (obrigatório justificar no tópico 5 esta escolha).

2 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 - Condições gerais e específicas de execução e aceitação do objeto ou padrões mínimos de qualidade para o serviço a ser contratado:
Contratação de empresa especializada na prestação do serviço de agenciamento de viagens, por meio de cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão e cancelamento de passagens aéreas e terrestres nacionais e internacionais, bem como contratação de empresa especializada na prestação do serviço de agenciamento de hospedagens, por meio de cotação, reserva, emissão de *voucher* e cancelamento de hospedagens nacionais e internacionais.

2.2 - Possibilidade de subcontratação:

- Não.
 Sim. Neste caso, descrever o fundamento legal, estabelecer as condições e limites da subcontratação:

2.3 - Haverá necessidade de exigência de garantia contratual para assegurar o adimplemento e fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA?

- Não.
 Sim. Percentual da garantia e justificativa:

3 - VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO E INDICAÇÃO DE PRORROGAÇÃO

3.1 - O início da vigência da presente contratação está previsto para a seguinte data: a partir da assinatura do contrato/emissão da nota de empenho, no seguinte exercício: 2023.

3.2 - A duração da vigência será:

- Pelo seguinte número de meses:
 Até o final do exercício da contratação.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

3.3 - Em caso de vigência superior a 12 meses, justificar a vantajosidade da contratação pelo período solicitado:

3.4 - Possibilidade de prorrogação:

Não. Em razão de: necessidade de estudar a modelagem mais adequada para a contratação desse objeto em 2024.

Sim.

4 - EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1 - A gestão da contratação será atribuída ao titular do seguinte setor: Seção de Apoio Operacional e Protocolo – SECAOP.

4.2 - Em razão da natureza do objeto a fiscalização:

será exercida pelo próprio gestor.

pelo seguinte servidor: Renan Vasconcelos Oliveira Alves - 731.

após a contratação, será designado pelo gestor servidor lotado em setor sob sua supervisão hierárquica.

será nomeada comissão em ato próprio pela diretoria ou autoridade equivalente, a qual competirá as seguintes funções: _____.

4.3 - O modelo de gestão e fiscalização da contratação consiste na análise do cumprimento pela contratada das obrigações estipuladas dos itens e subitens 4.3.1 a 4.3.15 deste TR.

4.3.1 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.3.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer, sob sua inteira responsabilidade, toda a mão de obra necessária à fiel e perfeita execução do objeto contratado, respondendo pela qualidade da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, devendo ainda:

4.3.1.1.1 Designar formalmente um preposto, aceito pela CMBH, com poderes para tratar de todos os assuntos relacionados à gestão e execução do objeto contratado.

4.3.1.1.2 Substituir, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pela CMBH, o preposto cuja atuação ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução contratual.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.1.3 Manter funcionário responsável pela consultoria de relacionamento, disponível em horário de expediente, das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas dos dias úteis, por telefone, *e-mail* ou qualquer outro meio de telecomunicação de fácil utilização, para atendimento prioritário às demandas da CMBH.

4.3.1.4 Disponibilizar atendimento de plantão em horário complementar ao efetuado pelo consultor de relacionamento referido no subitem 4.3.1.3, de modo que o serviço seja prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolem os dias/horários determinados no atendimento normal. O atendimento poderá ser feito por telefone celular ou qualquer outro meio de telecomunicação, possibilitando a efetiva solução de eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços.

4.3.1.4.1 Serão consideradas solicitações de caráter emergencial, passíveis de atendimento por telefone ou qualquer outro meio de telecomunicação, as solicitações realizadas fora do horário comercial — entre 18 (dezoito) horas e 8 (oito) horas —, em fins de semana, feriados nacionais, estaduais e municipais, bem como, no caso de passagens aéreas e/ou terrestres, solicitações para emissão, alteração, cancelamento e remarcação com prazos inferiores a 3 (três) horas do horário da partida do voo ou da viagem terrestre, ocasiões em que a CONTRATADA deverá providenciar o atendimento no prazo máximo de 30 (trinta) minutos da solicitação.

4.3.1.4.2 Solicitações em caráter emergencial, quando da necessidade, serão realizadas exclusivamente por servidor da CMBH e deverão ser atendidas por telefone ou outro meio de telecomunicação e posteriormente registradas no sistema pela CONTRATADA.

4.3.1.5 Disponibilizar para o uso da CMBH, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da nota de empenho, um **sistema de gestão de passagens e hospedagens on-line via web**, em pleno funcionamento, para atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas, para efetuar cotações, reservas, emissões e cancelamentos de bilhetes de passagens aéreas e terrestres e de *vouchers* de hospedagens, devidamente integrado às companhias e aos hotéis.

4.3.1.5.1 O sistema de gestão de passagens e hospedagens *on-line via web* deverá atender aos seguintes critérios:

4.3.1.5.1.1 Permitir à CMBH acesso aos níveis de cotação, reserva, emissão e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas e terrestres e de *vouchers* de



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

hospedagens e aos níveis de consultas e relatórios.

4.3.1.5.1.2 Os horários e preços ofertados no sistema deverão corresponder, exatamente, ao disponibilizado nos sítios oficiais das diferentes companhias e hotéis.

4.3.1.5.1.3 Disponibilizar opção de reservas e emissões de passagens e *vouchers* individuais e para grupos.

4.3.1.5.1.4 Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

4.3.1.5.1.5 Ser passível de acesso pela Rede Mundial de Computadores (*Internet*) por meio de autenticação de usuário e senha, fornecidos previamente pela CONTRATADA.

4.3.1.5.1.6 Carregar usuários e perfis diferenciados a serem disponibilizados pela CONTRATADA, que realizará as parametrizações necessárias no sistema.

4.3.1.5.1.7 Disponibilizar senha individual de acesso ao sistema para cada servidor indicado pela CMBH, a qual será fornecida mediante solicitação formal desta.

4.3.1.5.1.8 Possuir, para cotações e reservas *on-line*, comunicação com os portais de todas as companhias aéreas e terrestres e dos hotéis contratados/conveniados.

4.3.1.5.1.9 Permitir pesquisa de pelo menos 3 (três) alternativas de voos das companhias aéreas existentes e reservas *on-line* de voos que exibam claramente o número e o local de escalas e conexões.

4.3.1.5.1.10 Caso seja necessário, os procedimentos para atendimento das solicitações nos primeiros 30 (trinta) dias após a data do recebimento da nota de empenho poderão ocorrer por *e-mail* até a completa adaptação ao sistema informatizado de gestão de viagens disponibilizado pela CONTRATADA, sendo as partes obrigadas a fornecer todas as informações necessárias para o perfeito atendimento da demanda.

4.3.1.5.2 Sempre que possível, as passagens e hospedagens serão cotadas, reservadas, emitidas e canceladas via sistema informatizado, cujo acesso será restrito por meio de *login* e senha, dispensando necessidade de formalização da demanda por *e-mail*.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.1.5.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar manual de utilização com todas as funcionalidades e etapas a serem aplicadas, visando à operacionalização do sistema informatizado de gestão de viagens, em até 5 (cinco) dias após o recebimento da nota de empenho, sem quaisquer ônus para a CMBH.

4.3.1.5.4 Qualquer custo de adaptação das ferramentas informatizadas aos requisitos técnicos exigidos em qualquer ponto deste Termo de Referência é de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CMBH.

4.3.1.5.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de atendimento e suporte, por meio de telefone e/ou *chat* e/ou *e-mail*, objetivando a resolução dos eventuais problemas apresentados no sistema.

4.3.1.5.6 A ocorrência de falha técnica e/ou operacional no sistema da CONTRATADA não poderá ser impedimento à prestação dos serviços contratados, devendo, nesse caso, ser adotada pela CONTRATADA outra medida que possibilite a aquisição do bilhete de passagem ou do *voucher* de hospedagem de acordo com a necessidade da CMBH.

4.3.2 A CONTRATADA deverá ainda, **em relação ao item nº 1**, referente ao agenciamento de viagens:

4.3.2.1 Efetuar os serviços de cotação, reserva, marcação, remarcação, emissão e cancelamento de bilhetes de quaisquer passagens aéreas ou terrestres, utilizando as tarifas de menor preço encontrado no mercado no momento da compra, observando-se o disposto no subitem 4.3.3.1.

4.3.2.2 Fornecer a passagem que atenda, especificamente, ao serviço requisitado pela CMBH, conforme critérios estabelecidos no subitem 4.3.4 e subsequentes, sendo que os valores praticados pela CONTRATADA deverão ser iguais aos valores cobrados pela companhia, devendo a CONTRATADA apresentar as faturas ou outros documentos hábeis emitidos pelas companhias para os bilhetes adquiridos em favor da CMBH. A CMBH reserva-se, ainda, o direito de realizar seu próprio orçamento, o qual, sendo mais econômico, será repassado à CONTRATADA, a fim de que esta efetue a compra do bilhete indicado, sob pena de sofrer as sanções contratuais em caso de cobrança de preços acima dos preços de mercado.

4.3.2.2.1 A emissão dos bilhetes de passagens será realizada prioritariamente pela CMBH, via sistema informatizado de gestão de passagens, devendo ser efetuada pela CONTRATADA em caso de indisponibilidade do sistema.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.2.2.2 As alterações de bilhetes devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do bilhete ou o cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CMBH.

4.3.2.3 Informar à CMBH todas as opções de voos e viagens terrestres que atendam à solicitação enviada, quando da indisponibilidade ou impossibilidade de acesso ao sistema informatizado referido no subitem 4.3.1.5 e subsequentes, em prazo compatível com a demanda, priorizando o atendimento às demandas emergenciais cuja data de viagem seja no mesmo dia ou no dia seguinte.

4.3.2.4 No caso de viagens aéreas, auxiliar a CMBH na definição da melhor rota, dos horários e da frequência de voos, informando as tarifas promocionais vigentes à época da emissão das passagens.

4.3.2.5 Quando da impossibilidade de emissão dos bilhetes de passagens pela CMBH via sistema, emitir as passagens somente após a devida autorização a ser dada pela CMBH, responsabilizando-se a CONTRATADA por todas as despesas necessárias a essa emissão e à entrega.

4.3.2.5.1 Somente será autorizada a emissão do bilhete caso a reserva esteja ativa; havendo cancelamento em virtude da expiração do prazo, o procedimento visando à emissão deve ser reiniciado, exigindo nova autorização, salvo se o valor do bilhete, em uma nova cotação, for menor ou igual ao valor anterior.

4.3.2.5.2 Devem ser observadas, sempre que possível, as opções de ida e volta pela mesma companhia aérea, visto que essa condição, em regra, oferece bilhetes aéreos com menor custo e gera a cobrança de apenas 1 (uma) taxa de transação, nos termos do subitem 4.3.6.1 e subsequentes.

4.3.2.6 Quando não houver disponibilidade do serviço *on-line*, adquirir os bilhetes de passagens presencialmente, no posto de atendimento da empresa de transporte.

4.3.2.6.1 Todos os encargos e despesas operacionais decorrentes de compra de passagens realizada presencialmente são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.2.6.2 A CONTRATADA deverá informar o setor e o funcionário responsável pela efetivação das cotações e compra das passagens efetuadas nos termos do subitem 4.3.2.6.

4.3.2.7 Operar somente com as companhias aéreas nacionais classificadas como regulares perante a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, em observância à



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

Resolução nº 659/2022 da ANAC, bem como com as principais companhias aéreas internacionais.

4.3.2.8 Corrigir, sem ônus, o erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro no comprovante de passagem aérea, desde que solicitada a correção até o momento do *check-in*, conforme previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

4.3.2.9 Alterar ou cancelar, sem ônus, os bilhetes de passagens aéreas emitidos e não utilizados, desde que solicitado em tempo hábil, de acordo com normas específicas da ANAC e das companhias aéreas.

4.3.2.9.1 Após o recebimento da solicitação de cancelamento, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento dos bilhetes no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de *no-show*, se for o caso.

4.3.2.9.1.1 Em caso de cobrança de taxa de *no-show*, essa deverá ser discriminada na fatura.

4.3.2.9.2 Caso o cancelamento de passagens aéreas compradas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque seja realizado no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do seu comprovante, o cancelamento deverá ser realizado sem qualquer ônus, conforme previsto no art. 11 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

4.3.2.10 No caso de passagens terrestres, após o recebimento da solicitação de cotação, fazer o levantamento das opções disponíveis, traçando uma rota e, quando necessário, traçando uma rota alternativa.

4.3.2.10.1 As rotas alternativas serão sugeridas para a cidade mais próxima do destino ou para cidades de onde se possa acessar rota existente, nos casos de cidades que não possuam linhas que operam em Belo Horizonte.

4.3.2.10.2 A CONTRATADA deverá informar a distância entre o destino e a cidade sugerida pela rota alternativa.

4.3.2.10.3 A CONTRATADA deverá informar ainda todos os horários disponíveis para a data solicitada e seus respectivos valores, além das empresas de transporte terrestre que atendem o destino ou rota solicitada e o local de embarque e desembarque, considerando, principalmente, cidades que possuem mais de uma rodoviária ou ponto de apoio.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.2.10.4 Para a correta execução da compra de passagens terrestres, a CMBH informará à CONTRATADA, via sistema ou, não sendo possível, via *e-mail*, as seguintes informações dos passageiros:

- a) nome completo;
- b) número do documento de identificação;
- c) cidade e estado de origem;
- d) cidade e estado de destino;
- e) data e horário aproximado de ida e volta, se houver.

4.3.2.10.5 A cotação deverá ser encaminhada para a CMBH, para análise e aprovação. Quando autorizadas à CONTRATADA, as solicitações de compra de passagens terrestres devem ser atendidas imediatamente em caso de compras *on-line*, ou em tempo hábil para entrega dos bilhetes originais até o horário limite de 16 (dezesesseis) horas e com no mínimo 4 (quatro) horas de antecedência para o embarque.

4.3.2.11 Cancelar passagem terrestre junto à empresa de transporte emissora do bilhete, sem cobrança de taxas adicionais, após pedido formalizado pela CMBH com prazo mínimo de 3 (três) horas úteis antes do horário do início da viagem, via sistema ou qualquer meio de telecomunicação.

4.3.2.11.1 Em caso de reembolso, a empresa de transporte terrestre poderá reter até 5% (cinco por cento) sobre o valor da tarifa, conforme previsto na Resolução nº 4.282/2014 da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

4.3.2.11.2 A compra das passagens terrestres não deve ocorrer mediante pagamento em dinheiro, evitando assim o reembolso do valor pago diretamente ao usuário.

4.3.2.12 Disponibilizar as passagens aos passageiros por via eletrônica, enviando-as ao endereço de *e-mail* a ser indicado pela CMBH, ou, não sendo possível, entregá-las dentro ou fora do horário de expediente normal da CMBH, em dia, horário e local a serem indicados por esta.

4.3.2.12.1 Em caso de indisponibilidade do sistema informatizado de gestão de viagens e/ou de emissão em caráter emergencial, o bilhete da passagem terrestre poderá, a critério da CMBH, ser disponibilizado pela CONTRATADA no guichê da



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

rodoviária da cidade de origem da viagem ou, nessa impossibilidade, em outro local indicado pela CMBH.

4.3.2.12.2 As despesas operacionais decorrentes da entrega de bilhetes físicos, quando essa se fizer necessária, são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.2.13 Encaminhar à CMBH, sempre que solicitado, em língua portuguesa e em documento preferencialmente eletrônico, distinto do *voucher* das passagens, a política praticada pela companhia aérea ou terrestre para as passagens contratadas.

4.3.2.14 Indicar, se houver, contatos em outras cidades do território nacional para atendimento aos usuários da CMBH, quando estes estiverem em viagem e necessitarem de auxílio relativo aos serviços contratados.

4.3.2.15 Intermediar negociações com as companhias aéreas quando ocorrer atraso de voo superior a 4 (quatro) horas, hipótese em que a companhia aérea tem por obrigação oferecer ao passageiro assistência material, bem como alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, conforme determina a Resolução ANAC nº 400/2016.

4.3.2.16 Fazer o serviço de antecipação de *check-in*, em caso de urgência de viagens dos usuários, quando solicitado.

4.3.2.17 Executar os serviços contratados de acordo com as normas pertinentes, em especial a Resolução nº 400/2016 da ANAC e a Resolução nº 4.282/2014 da ANTT, bem como com a política vigente da empresa emissora da passagem.

4.3.3 Para realização do serviço compreendido no **item nº 1** deste Termo de Referência (agenciamento de viagens), deverão ser observados também os seguintes prazos e condições:

4.3.3.1 Fornecer tabela de cotação de preços de passagens aéreas e terrestres, mediante relação da maior quantidade disponível de orçamentos compatíveis com a solicitação feita pela CMBH: 3 (três) horas a contar da solicitação da CMBH.

4.3.3.2 Emitir, alterar, cancelar e remarcar passagens aéreas e terrestres: 2 (duas) horas a contar da autorização de emissão expedida pela CMBH.

4.3.3.3 Situações excepcionais podem exigir prazos inferiores aos definidos acima.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.3.4 Caso não seja possível o atendimento nos prazos definidos acima, a CONTRATADA deverá enviar justificativa e informar previsão do prazo de atendimento para análise e avaliação da CMBH.

4.3.4 A CONTRATADA obriga-se ainda a disponibilizar para a CMBH, sempre que solicitado, os seguintes relatórios **para o item nº 1** (agenciamento de viagens):

4.3.4.1 Relatório dos trechos utilizados, informando os valores pagos, as datas das viagens e os nomes dos usuários dos serviços.

4.3.4.2 Relatório de eventuais reembolsos disponíveis, pendentes e creditados à CMBH.

4.3.4.3 Relatório de passagens não utilizadas, contendo número da passagem, trecho, tarifa praticada, multa ou diferença pela não utilização.

4.3.4.4 Os relatórios devem conter ainda a data da alteração ou cancelamento dos bilhetes para controle dos prazos para ressarcimento dos valores devidos, se for o caso.

4.3.5 Em relação à execução do **item nº 1** (agenciamento de viagens), além da obrigação de observar as normas legais a que esteja sujeita para essa atividade, a CONTRATADA deverá:

4.3.5.1 Em caso de emissão de passagem com erro e/ou omissão de sua responsabilidade, providenciar a correção e, ainda, arcar com eventuais prejuízos que isso acarretar.

4.3.5.2 Responsabilizar-se por qualquer extravio que vier a ocorrer com as passagens e com outros documentos relativos aos serviços solicitados, anteriormente à efetivação da entrega à CMBH.

4.3.5.3 Dar assistência aos passageiros, subsidiando-os com informações e orientações necessárias e pertinentes para a viagem, tais como casos de cancelamento, atraso ou *overbooking* do voo, remarcação, créditos e outros problemas ou dúvidas.

4.3.5.4 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus empregados ou prepostos, por ocasião da emissão e entrega dos bilhetes, responsabilizando-se, inclusive, pelas despesas decorrentes de passagens emitidas sem autorização expressa do gestor responsável da CMBH.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.5.5 Responsabilizar-se por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços da CMBH, decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.

4.3.5.6 Permitir que os usuários do serviço (passageiros) realizem alterações nos seus canais de atendimento, desde que se responsabilizem pessoalmente pelo pagamento de eventuais valores devidos a título de tarifas, taxas e/ou multas em razão da alteração solicitada, vedada qualquer cobrança adicional à CMBH.

4.3.5.7 No caso de remarcação e não utilização de bilhete, informar, de forma clara e objetiva, as regras tarifárias e a metodologia de cálculo utilizadas na dedução do valor, compreendendo o total de cada passagem e apontando em separado os valores de tarifas e de taxas de embarque.

4.3.5.8 Realizar o faturamento das passagens sempre após a prestação do serviço.

4.3.6 A CONTRATADA deverá ainda, **em relação ao item nº 2**, referente ao agenciamento de hospedagens:

4.3.6.1 Efetuar o serviço de agenciamento de hospedagens, por meio de cotação, reserva, emissão de *voucher* e cancelamento de hospedagens em hotéis que atendam às demandas estabelecidas pela CMBH, sendo que os valores praticados pela CONTRATADA deverão ser iguais aos valores cobrados pelo hotel, devendo a CONTRATADA apresentar as faturas ou outros documentos hábeis emitidos pelos hotéis referentes às hospedagens adquiridas em favor da CMBH. A CMBH reserva-se, inclusive, o direito de indicar especificamente qual hotel deverá ser contratado, desde que o preço seja menor ou igual aos preços apresentados pela CONTRATADA.

4.3.6.1.1 A emissão dos *vouchers* de hospedagens será realizada prioritariamente pela CMBH, via sistema informatizado de gestão de hospedagens, devendo ser efetuada pela CONTRATADA em caso de indisponibilidade do sistema.

4.3.6.2 Manter contrato/convênio com diversos hotéis, a fim de disponibilizar opções à CMBH e cotejo de preços de mercado, inclusive providenciando contrato/convênio com hotel especificamente demandado pela CMBH, quando necessário.

4.3.6.3 Quando da impossibilidade de reserva e emissão dos *vouchers* pela CMBH via sistema, efetuar as reservas e emitir os *vouchers* somente após a devida autorização a ser dada pela CMBH, responsabilizando-se a



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

CONTRATADA por todas as despesas necessárias a essa emissão e à entrega.

4.3.6.4 Disponibilizar o *voucher* com a reserva do hotel por via eletrônica, enviando-o ao endereço de *e-mail* a ser indicado pela CMBH, ou, não sendo possível, entregá-lo dentro ou fora do horário de expediente normal da CMBH, em dia, horário e local a serem indicados por esta.

4.3.6.4.1 Ainda que haja pendência do envio do *voucher* de hospedagem, a CONTRATADA deverá solicitar confirmação formal do hotel e enviar à CMBH cópia do *e-mail* de confirmação ou número de reserva gerado.

4.3.6.4.2 As despesas operacionais decorrentes da entrega de *vouchers* físicos, quando essa se fizer necessária, são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.6.5 Informar à CMBH toda e qualquer alteração dos preços de seus fornecedores.

4.3.7 Para realização do serviço compreendido no **item nº 2** deste Termo de Referência (agenciamento de hospedagens), deverão ser observados também os seguintes prazos e condições:

4.3.7.1 Fornecer tabela de cotação de hospedagens, mediante relação da maior quantidade disponível de orçamentos de hotéis compatíveis com a solicitação feita pela CMBH, observando-se o mínimo de 5 (cinco) hotéis, priorizando sempre as menores tarifas que atendam às especificações da CMBH: 3 (três) horas a contar da solicitação da CMBH.

4.3.7.2 Reservar, alterar, emitir *voucher* e cancelar hospedagens: 2 (duas) horas a contar da autorização de emissão expedida pela CMBH.

4.3.7.3 Os hotéis indicados deverão possuir alvará sanitário em plena regularidade.

4.3.7.4 Situações excepcionais podem exigir prazos inferiores aos definidos acima.

4.3.7.5 Caso não seja possível o atendimento nos prazos definidos acima, a CONTRATADA deverá enviar justificativa e informar previsão do prazo de atendimento para análise e avaliação da CMBH.

4.3.7.6 Na impossibilidade de apresentação da relação de orçamentos, nos termos do subitem 4.3.7.1, com o mínimo de 5 (cinco) hotéis, a CONTRATADA



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

deverá justificar, por *e-mail*, o desatendimento à CMBH, que analisará a plausibilidade da alegação.

4.3.7.7 As alterações de *vouchers* devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração do *voucher* ou cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CMBH.

4.3.8 A CONTRATADA obriga-se ainda a disponibilizar para a CMBH, sempre que solicitado, os seguintes relatórios para o item nº 2 (agenciamento de hospedagens):

4.3.8.1 Relatório dos hotéis contratados, informando valores pagos, datas das hospedagens e nome dos usuários dos serviços.

4.3.8.2 Relatório de eventuais reembolsos disponíveis, pendentes e creditados à CMBH.

4.3.8.3 Relatório dos serviços prestados.

4.3.8.4 Os relatórios devem conter ainda a data da alteração ou cancelamento dos *vouchers* para controle dos prazos para ressarcimento de valores devidos, se for o caso.

4.3.9 Em relação à execução do item nº 2 (agenciamento de hospedagens), além da obrigação de observar as normas legais a que esteja sujeita para essa atividade, a CONTRATADA deverá:

4.3.9.1 Em caso de emissão de *voucher* com erro e/ou omissão de sua responsabilidade, providenciar a correção e, ainda, arcar com eventuais prejuízos que isso acarretar.

4.3.9.2 Responsabilizar-se por qualquer extravio que vier a ocorrer com os *vouchers* e com outros documentos relativos aos serviços solicitados, anteriormente à efetivação da entrega à CMBH.

4.3.9.3 Dar assistência aos usuários, subsidiando-os com informações e orientações necessárias e pertinentes para a hospedagem.

4.3.9.4 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus empregados ou prepostos, por ocasião da emissão e entrega dos *vouchers*, responsabilizando-se, inclusive, pelas despesas decorrentes de *vouchers* emitidos sem autorização expressa do gestor



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

responsável da CMBH.

4.3.9.5 Responsabilizar-se por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços da CMBH, decorrentes de ineficiência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.

4.3.9.6 Permitir que os usuários do serviço (hóspedes) realizem alterações nos seus canais de atendimento, desde que se responsabilizem pessoalmente pelo pagamento de eventuais valores devidos a título de tarifas, taxas e/ou multas em razão da alteração solicitada, vedada qualquer cobrança adicional à CMBH.

4.3.9.7 Realizar o faturamento das hospedagens sempre após a prestação do serviço.

4.3.9.7.1 O hotel deve faturar os serviços contratados diretamente à agência, em nome do hóspede, sem intermédio de motores de busca ou empresas consolidadoras.

4.3.9.8 Para os casos em que o pagamento antecipado é exigido, realizar a negociação diretamente com o hotel, repassando a cobrança para a CMBH conforme descrito no subitem 4.3.9.7.

4.3.10 Em relação aos **itens nº 1 e 2**, a CONTRATADA deverá igualmente:

4.3.10.1 Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após o recebimento da nota de empenho.

4.3.10.2 Enviar corretamente as informações necessárias para a execução das atividades em tempo hábil à companhia aérea ou terrestre e ao hotel.

4.3.10.3 Solucionar os problemas que venham a surgir durante a execução dos serviços contratados, relacionados à logística de transporte ou hospedagem, de forma a não prejudicar o cronograma e roteiro dos usuários.

4.3.10.4 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais constantes na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CMBH.

4.3.10.5 Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, sob pena de rescisão unilateral.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.10.6 Prestar todas as informações relacionadas ao *status* de bilhete de passagem ou *voucher* de hospedagem solicitadas pelo sistema de gestão *on-line*, telefone, *e-mail* ou qualquer outro meio de telecomunicação, para fins de confirmação da situação do bilhete ou *voucher*, bem como controle de pagamentos e/ou de eventual reembolso.

4.3.10.7 Manter sigilo absoluto sobre as informações contidas nos documentos da CMBH, não podendo duplicá-los ou usá-los sob qualquer pretexto, sob pena de responsabilidade civil e criminal, sem prejuízo de ações de terceiros.

4.3.10.8 Atender, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir do dia seguinte ao da comunicação, a toda reclamação porventura ocorrida, prestando à CMBH os esclarecimentos e correções/adequações que se fizerem necessários.

4.3.10.9 Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pela CMBH, bem como comunicar formalmente as interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 1 (um) dia, informando outra opção disponível de atendimento.

4.3.10.10 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento de tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados e responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tais tributos.

4.3.10.11 Apresentar, previamente à contratação de cada serviço e sempre que solicitado pela CMBH, todas as regras tarifárias e/ou a legislação que estabeleça multas, tarifas e taxas cobradas pelas companhias aéreas ou hotéis, incluindo as condições de alteração e cancelamento.

4.3.10.12 Enviar à CMBH cópia dos comprovantes de cancelamento, para fins de registro e comprovação.

4.3.10.13 Se for o caso, requerer junto às companhias aéreas ou terrestres ou aos hotéis, formalmente, o reembolso dos valores aos quais a CMBH tenha direito, imediatamente após o cancelamento ou a alteração que resulte em crédito, para que seja efetuada a glosa do valor em fatura.

4.3.10.14 A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, a executar o presente objeto em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão, a CMBH em situação de



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

violação das leis de privacidade, em especial, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (LGPD).

4.3.11 Em relação aos **itens nº 1 e 2**, fica a CONTRATADA ciente de que:

4.3.11.1 É expressamente vedada a veiculação de publicidade acerca do ajuste, salvo se houver prévia autorização da CMBH.

4.3.11.2 O objeto, bem como os direitos e obrigações dele decorrentes, não poderá ser subcontratado, cedido ou transferido, total ou parcialmente, nem ser executado em associação da CONTRATADA com terceiros, sem autorização da CMBH, por escrito, sob pena de aplicação de sanção e/ou de rescisão da contratação.

4.3.11.3 Operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, deverão ser comunicadas à CMBH.

4.3.11.4 Os recebimentos provisório e definitivo do objeto pela CMBH não excluem a responsabilidade civil da CONTRATADA pela sua perfeita execução, devendo o serviço estar de acordo com as normas pertinentes, as especificações técnicas e o estabelecido na Ordem de Compra/Serviço e neste Termo de Referência.

4.3.11.5 A CMBH poderá, a qualquer tempo, recusar os serviços no todo ou em parte, sempre que não atenderem ao estipulado no presente Termo de Referência e na solicitação da CMBH relativa à prestação do serviço.

4.3.11.6 O acompanhamento e fiscalização contratuais pela CMBH não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste Termo de Referência e do instrumento contratual, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por eventuais irregularidades constatadas.

4.3.11.7 A CMBH não aceitará ou receberá bilhetes de passagem, *vouchers* de hospedagem ou notas fiscais/notas fiscais-faturas emitidos em desacordo com as condições deste Termo de Referência ou com as normas legais pertinentes ao objeto, cabendo à CONTRATADA efetuar as alterações ou substituições necessárias em prazo a ser determinado pela CMBH, em tempo hábil e compatível com a partida e/ou a hospedagem do usuário, sob pena de aplicação das sanções previstas e/ou rescisão contratual.

4.3.11.8 Não será aceito cadastramento de crédito em nome do passageiro ou



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

hóspede em companhia aérea ou terrestre ou em hotel sem que haja autorização prévia da CMBH.

4.3.11.9 Não haverá remuneração à CONTRATADA pelo serviço de negociação para alteração ou cancelamento de serviços isentos de multas pelos fornecedores.

4.3.11.10 O cancelamento de passagens ou hospedagens poderá ser solicitado exclusivamente por servidor da CMBH ou, ainda, em casos fortuitos ou quando fora do horário de expediente da CMBH, pelo passageiro ou hóspede em questão, por meio do sistema informatizado disponibilizado pela CONTRATADA ou por telefone, *e-mail* ou qualquer outro meio de telecomunicação de fácil utilização.

4.3.12. DAS OBRIGAÇÕES DA CMBH

4.3.12 Constituem obrigações da CMBH:

4.3.12.1 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

4.3.12.2 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

4.3.12.3 Supervisionar e fiscalizar a execução dos serviços, por intermédio do gestor e do fiscal da contratação.

4.3.12.4 Atestar as faturas correspondentes aos serviços executados, por intermédio do gestor da contratação.

4.3.12.5 Efetuar os pagamentos em conformidade com o cronograma de pagamentos da CMBH.

4.3.12.6 Efetuar a confirmação dos serviços, por meio do sistema *on-line*, telefone ou por *e-mail*, conforme disposições deste Termo de Referência.

4.3.12.7 Suportar as multas e as diferenças de tarifas praticadas pelas companhias aéreas e terrestres e pelos hotéis, no caso de cancelamento, re-emissão e remarcação de passagens e hospedagens, quando forem provocados pela CMBH.

4.3.12.8 Notificar formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento da contratação, fixando-lhe prazo para corrigi-las.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.12.9 Aplicar as penalidades e sanções regulamentares e contratuais, observados os procedimentos legais pertinentes.

4.3.13 DOS CRITÉRIOS PARA ESCOLHA/EMISSION DE BILHETES DE PASSAGENS

4.3.13.1 A CMBH observará, preferencialmente, como critérios para a escolha da melhor tarifa de passagem (**item nº 1**), o menor preço, o horário e período de participação do passageiro no evento, o tempo de traslado e a otimização do trabalho, visando garantir condição laborativa produtiva, utilizando especialmente os seguintes parâmetros:

4.3.13.1.1 A escolha do voo deve recair preferencialmente em percursos de menor duração, evitando-se, sempre que possível, trechos com escalas e conexões.

4.3.13.1.2 O embarque e o desembarque estarão compreendidos no período entre 7 (sete) e 21 (vinte e uma) horas, salvo a inexistência de voos ou viagens terrestres que atendam a esses horários.

4.3.13.1.3 O horário do desembarque no local de destino deverá anteceder em, no mínimo, 3 (três) horas do início previsto das atividades que justificaram a viagem.

4.3.13.1.4 O horário do embarque para retorno deverá ser posterior em, no mínimo, 3 (três) horas do término previsto das atividades que justificaram a viagem.

4.3.13.1.5 Caso o início das atividades que justificaram a viagem esteja programado para o período matutino, não há óbice à compra de bilhete aéreo, trecho de ida, para o período noturno, desde que se observe diferença de no mínimo 12 (doze) horas entre o horário de desembarque e o do início do evento, a fim de garantir condições de participação efetiva.

4.3.13.1.6 Serão desconsiderados voos que exigirem troca de aeroporto no momento da conexão.

4.3.13.2 A escolha da melhor tarifa deve privilegiar o menor preço, prevalecendo, sempre que possível, a tarifa em classe econômica.

4.3.13.2.1 A CMBH não arcará com o custo de eventual despacho de bagagens.

4.3.13.3 Para escolha da passagem, a CMBH deverá utilizar, sempre que possível, os parâmetros dispostos acima. Caso necessário, deverá justificar o



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

emprego de parâmetros distintos a partir de critérios objetivos.

4.3.14 DOS CRITÉRIOS PARA ESCOLHA DO HOTEL

4.3.14.1 A escolha de hotel (**item nº 2**) será pautada pela observância da combinação dos critérios de menor preço e menor distância do local do evento ou do aeroporto/rodoviária.

4.3.14.2 A depender dos valores e distâncias considerados, poderá ser escolhido o hotel de menor distância do local do evento ou do aeroporto/rodoviária, observando-se os princípios da economicidade, da impessoalidade, da moralidade e da eficiência.

4.3.15 DA FORMA DE REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

4.3.15.1 Pelos serviços prestados discriminados no **item nº 1** (agenciamento de viagens), a CMBH remunerará a CONTRATADA apenas o valor correspondente ao bilhete de passagem emitida e as taxas de embarque previstas na legislação vigente, somadas ao valor da taxa de transação constante da proposta da CONTRATADA, não sendo permitidas quaisquer outras cobranças pelos serviços prestados.

4.3.15.1.1 Para efeito de pagamento à CONTRATADA, considerar-se-á como sendo 1 (uma) transação (que corresponde à unidade de medida “unidade”, conforme campo 1.1 deste Termo de Referência):

4.3.15.1.1.1 A emissão de bilhete aéreo de ida e volta para uma pessoa por uma mesma companhia.

4.3.15.1.1.2 A emissão de bilhete aéreo somente ida ou somente volta para uma pessoa.

4.3.15.1.1.3 A reemissão de bilhete aéreo não utilizado (não voado) para uma pessoa.

4.3.15.1.1.4 A emissão de passagem terrestre de ida e volta para uma pessoa.

4.3.15.1.1.5 A emissão de passagem terrestre somente ida ou somente volta para uma pessoa.

4.3.15.1.1.6 A re-emissão de passagem terrestre não utilizada para uma pessoa.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.15.1.2 Considera-se ida ou volta todo o trecho entre a origem e o destino, independentemente de existirem conexões ou de serem utilizadas mais de uma companhia.

4.3.15.1.3 A emissão de bilhete aéreo de ida e volta por companhias diferentes será considerada 2 (duas) transações (unidades), observando-se as seguintes disposições:

4.3.15.1.3.1 Nas viagens de ida e volta com segmentos realizados por mais de uma companhia, somente serão consideradas 2 (duas) transações (unidades) quando o segmento principal de cada trecho for realizado por companhias diferentes.

4.3.15.1.3.2 Será considerado segmento principal aquele de maior distância entre as cidades.

4.3.15.1.3.3 A compra de passagem terrestre para uma pessoa será considerada 1 (uma) transação (unidade), independentemente do destino e do número de passagens a serem adquiridas por viagem, incluindo ou não o retorno, desde que solicitada a compra à CONTRATADA de uma única vez.

4.3.15.2 Pelos serviços prestados discriminados no **item nº 2** (agenciamento de hospedagem), a CMBH remunerará a CONTRATADA apenas o valor correspondente às diárias de hospedagem e aos tributos correspondentes, somados à taxa de transação.

4.3.15.2.1 No caso de reservas de hotéis, a CMBH não se responsabilizará por qualquer despesa adicional que o usuário tiver (cita-se, como exemplos, alimentação, bebidas, acompanhantes, uso de *Internet*, ligações telefônicas e outras). Esses gastos serão de inteira responsabilidade do usuário e deverão ser-lhe cobrados diretamente pelo hotel ou pela CONTRATADA, sem qualquer intermediação da CMBH.

4.3.15.2.2 Fica a CONTRATADA ciente de que a CMBH não arcará com seguros especiais, despesas, serviços e taxas extras, bem como com eventuais acréscimos estabelecidos nos documentos fiscais emitidos pela CONTRATADA e que não estiverem previstos nos comprovantes fiscais de seus fornecedores. Os documentos fiscais emitidos pela CONTRATADA deverão corresponder exatamente aos serviços autorizados pela CMBH, acrescido do preço por transação previsto na proposta comercial, ficando a CONTRATADA, caso contrário, com o ônus excedente.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.3.15.2.3 Nos valores das diárias de hospedagem estarão incluídas as taxas/impostos de serviços e café da manhã eventualmente fornecido.

4.3.15.2.3.1 O fornecimento de café da manhã não consiste em critério para escolha do hotel.

4.3.15.2.4 Para efeito de pagamento à CONTRATADA do preço da taxa de transação, considerar-se-á como sendo 1 (uma) transação (que corresponde à unidade de medida "unidade", conforme campo 1.1 deste Termo de Referência) a contratação de apartamento para hospedagem, relacionada ao mesmo evento, em um mesmo hotel, independentemente do número de hóspedes e de diárias e apartamentos contratados. Ressalta-se que a contratação de um apartamento individual, duplo ou triplo será considerada 1 (uma) transação (unidade), independentemente do número de pessoas que o apartamento comporte ou do número de pessoas que efetivamente serão hospedadas no apartamento.

4.3.15.3 Quaisquer tributos, encargos, custos e despesas, diretos ou indiretos, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o fornecimento ser cumprido sem ônus adicional à CMBH.

4.3.15.4 O cancelamento de passagem aérea e/ou terrestre e de hospedagem, quando não gerar ônus à CONTRATADA, não ensejará cobrança de taxa de transação.

4.4 - O faturamento será realizado:

() Ao final da execução do serviço.

(X) Por evento.

() Mensalmente.

Da seguinte forma:

4.4.1 No tocante às condições de pagamento e faturamento, os quais serão realizados somente após a devida prestação dos serviços, constituem obrigações da CONTRATADA:

4.4.1.1 Efetuar o reembolso de valores eventualmente devidos, observadas as políticas de reembolso de cada companhia aérea ou terrestre e hotel em questão, podendo ser deduzidas desse reembolso as multas e diferenças de tarifas praticadas pelas companhias e hotéis.

4.4.1.1.1 O reembolso deverá ser discriminado e deduzido na primeira nota



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

fiscal/nota fiscal-fatura subsequente. No caso dos últimos 2 (dois) meses de vigência do contrato, a dedução poderá ser feita na nota fiscal/nota fiscal-fatura final.

4.4.1.1.2 É vedado à CONTRATADA reter o valor de reembolso eventualmente recebido de qualquer fornecedor.

4.4.1.1.3 As obrigações de reembolso remanescem mesmo após o encerramento da vigência do contrato.

4.4.1.2 Ressarcir à CMBH os valores eventualmente faturados a maior, corrigidos monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC).

4.4.1.3 Não efetuar cobrança de qualquer taxa ou encargo adicional embutido na tarifa, relacionando o valor na fatura.

4.4.1.4 Repassar à CMBH todas as promoções referentes a preços e prazos, bem como o valor de comissões, descontos, taxas, bonificações, cortesias, benefícios ou qualquer remuneração que lhe forem pagos pelas companhias e hotéis, relativos ao fornecimento das passagens e hospedagens em favor da CMBH, devendo comprovar documentalmente o montante desses proventos.

4.4.1.5 Pagar às companhias aéreas e terrestres e hotéis, nos prazos pactuados em suas avenças específicas, os bilhetes emitidos e os valores referentes às diárias, respectivamente, ficando estabelecido que a CMBH não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, pelo pagamento diretamente às companhias e hotéis.

4.4.2 Os pagamentos à CONTRATADA somente serão efetuados mediante a efetiva prestação dos serviços nas condições especificadas neste Termo de Referência.

4.4.2.1 A liquidação da despesa será realizada pela Seção de Apoio Operacional e Protocolo (SECAOP) da CMBH.

4.4.2.1.1 Caso o faturamento ocorra após o voo, viagem terrestre e/ou hospedagem, a liquidação da despesa será efetuada após o devido ateste, por parte de cada usuário (passageiro e/ou hóspede), no tocante à execução dos serviços a ele prestados.

4.4.3 Para fazer jus à remuneração pelos serviços prestados, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

4.4.3.1 Imediatamente após a prestação de cada serviço, a CONTRATADA deverá emitir nota fiscal contendo dados específicos quanto à passagem e ao passageiro e/ou quanto ao hotel e ao hóspede, bem como os valores devidos, os quais serão pagos pela CMBH, acrescidos do preço da taxa de transação indicado na proposta comercial da CONTRATADA, observadas todas as demais condições previstas neste Termo de Referência;

4.4.3.2 A CONTRATADA deverá emitir também o faturamento com os seguintes dados em relação ao **item nº 1** (agenciamento de viagens): usuários, trechos, datas de ida/volta, horários, número do voo ou da viagem terrestre, número do bilhete, classe, tipo de tarifa, valor da tarifa, taxas (de acordo com a legislação vigente), valor da transação, créditos/débitos (reembolsos, remarcações e cancelamentos) e valor total a ser pago. Em relação ao **item nº 2** (agenciamento de hospedagens), o faturamento deverá conter dados quanto aos hóspedes, hotel, número de diárias, período contratado, valor da diária, valor da transação, créditos/débitos (reembolsos, remarcações e cancelamentos) e valor total a ser pago.

4.4.3.3 Em relação ao **item nº 1** (agenciamento de viagens), deverá apresentar ainda faturas ou outros documentos hábeis fornecidos pela companhia que comprovem a emissão das passagens aéreas e terrestres pela CONTRATADA em favor da CMBH nos preços correspondentes aos valores cobrados pela companhia. Em relação ao **item nº 2** (agenciamento de hospedagens), deverá apresentar também faturas ou outros documentos hábeis fornecidos por seus fornecedores (hotéis) que comprovem a reserva de hospedagem pela CONTRATADA em favor da CMBH nos preços correspondentes aos valores cobrados pelos hotéis.

4.4.3.4 Se for o caso, deverá apresentar comprovante de documentação da companhia aérea ou terrestre e/ou do hotel respectivo quanto à política por eles adotada relativamente a cancelamento, re-emissão e remarcação de passagens e hospedagens, quando houver esse tipo de ocorrência no período referente à nota fiscal/nota fiscal-fatura.

4.4.4 Uma vez apresentados os documentos elencados acima, a SECAOP os encaminhará ao setor da CMBH responsável pelos pagamentos à CONTRATADA.

4.5 - O reajuste do contrato terá como referência:

- A variação acumulada do IPCA no período, observado o interstício mínimo de 1 (um) ano contado a partir do orçamento estimado.
- Índice setorial específico, que será: **xxx**, observado o interstício mínimo de 1



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

(um) ano contado a partir da data limite para apresentação da respectiva proposta comercial ou do último reajuste.

4.6 - O serviço deverá ser iniciado no seguinte prazo, a contar da emissão da Ordem de Compra: imediatamente

4.7 - O serviço deverá ser prestado:

() Até o término da vigência contratual.

(X) No seguinte prazo, a contar do início da prestação: até o final do exercício da contratação.

4.8 - A prestação do(s) serviço(s) pela CONTRATADA ocorrerá, sem quaisquer ônus adicionais para a CMBH, da seguinte forma: emitir passagem e/ou *voucher* em até 2 (duas) horas a contar da autorização de emissão expedida pela CMBH, consoante subitens 4.3.3.2 e 4.3.7.2 deste Termo de Referência.

5 - FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Conforme art. 1º, *caput* e parágrafo único, da Deliberação nº 01/2008 da CMBH, incumbe a esta Câmara o custeio das despesas inerentes a viagens, em razão de interesse oficial, que vereadores e servidores lotados na Secretaria fizerem, entendendo-se como de interesse oficial a viagem relacionada diretamente a atividade de caráter administrativo ou de representação institucional.

No cumprimento de suas atribuições, a CMBH demanda viagens institucionais que visam, dentre outros objetivos, ao atendimento das necessidades de deslocamento de agentes públicos no desempenho de atividades devidamente autorizadas, tais como viagens para representação da CMBH em solenidades oficiais e participação em cursos de capacitação, seminários e congressos realizados em outras localidades.

No rol das despesas passíveis de serem arcadas pela CMBH, em razão de viagem oficial, encontram-se exclusivamente aquelas relativas à passagem, hospedagem, traslado, alimentação e transporte urbano, consoante art. 5º, *caput*, da Deliberação nº 01/2008, de sorte que o seu pagamento pela CMBH condiciona-se ao cumprimento das exigências e prazos dispostos na norma acima referida.

A Deliberação nº 01/2008 ainda prevê, em seu art. 6º, que “as despesas com



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

passagem e hospedagem serão realizadas diretamente pela Câmara Municipal". Em função dessa previsão normativa é que constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação dos serviços de agenciamento de viagens e hospedagens.

Elucidado, portanto, o fundamento normativo da contratação dos referidos serviços, passa-se à justificativa dos quantitativos constantes deste Termo de Referência.

Os valores estimados para o custeio das passagens e das hospedagens, de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para o agenciamento de viagens e R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para o agenciamento de hospedagens — não incluídos os valores correspondentes às taxas de transação —, e os quantitativos de transações registrados no campo 3 deste Termo de Referência foram definidos a partir do exame de contratações anteriores, originadas das Atas de Registro de Preços (ARPs) nº 15/2017, 7/2018 e 01/2020, conforme histórico seguinte.

5.1 Histórico do quantitativo de agenciamento de viagens:

No que se refere ao serviço de agenciamento de viagens, a contratação atualmente vigente, derivada do Pregão Eletrônico nº 00017/2022, com vigência até 31/12/2022 ou até conclusão do objeto, previu o valor máximo de R\$ 20.370,00 (vinte mil trezentos e setenta reais). Originou-se a Nota de Empenho nº 379/2022 no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para o fornecimento de passagens no presente ano de 2022. Consta-se que até o mês de setembro de 2022, foi emitida 01 (uma) Ordem de Compra de número 031554/2022 no valor de R\$ 3.805,88.

A contratação anterior, derivada da Ata de Registro de Preços nº 01/2020, com vigência entre 16/01/2020 e 15/01/2021, previu o valor máximo de R\$ 40.352,00 (quarenta mil trezentos e cinquenta e dois reais) para o serviço de agenciamento de viagens. Foram, então, originados os empenhos nº 114/2020, no valor de R\$ 20.176,00 (vinte mil cento e setenta e seis reais) e 24/2021, no mesmo valor, que resultaram no fornecimento de passagens, nos anos de 2020 e 2021, no quantitativo discriminado na tabela abaixo:

| Nº DA ORDEM DE COMPRA | Nº DO EMPENHO | VALOR DA ORDEM DE COMPRA | DESTINO DA VIAGEM | NÚMERO DE PESSOAS QUE UTILIZARAM O SERVIÇO |
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

| | | | | |
|---------------------------------|----------|--------------|-------------|---|
| 25315/2020 c/c 25606/2020 | 114/2020 | R\$ 1.822,26 | Curitiba/PR | 1 |
| 25580/2020 | 114/2020 | R\$ 1.321,32 | Brasília/DF | 2 |

Sendo assim, foram empregados R\$ 3.143,58 (três mil cento e quarenta e três reais e cinquenta e oito centavos) com a aquisição de passagens para 3 (três) pessoas nos anos de 2020 e 2021, mediante 2 (duas) transações, correspondendo ao valor médio de R\$ 1.571,79 (mil quinhentos e setenta e um reais e setenta e nove centavos) por transação. Registra-se que o custo total da taxa de transação decorrente das duas transações mencionadas foi de R\$ 24,00 (vinte e quatro reais), valor esse incluído no valor total despendido com a aquisição de passagens, já mencionado.

Cabe esclarecer que o quantitativo de viagens realizadas em 2020 e 2021, cujo custo foi notadamente inferior aos valores empenhados, deve-se ao contexto de restrição da circulação de pessoas em função da pandemia de Covid-19. As viagens tendem a ser retomadas com a melhora da situação sanitária do país e a tendência é de que a demanda pelos serviços de agenciamento de viagens e de hospedagens aumente em relação aos anos anteriores, tendo em vista o aprimoramento contínuo dos procedimentos adotados pela CMBH e a consequente necessidade de capacitação para tanto.

Destarte, considerando-se a conjuntura excepcional observada em 2020 e 2021, impende analisar os dados da contratação antecedente, os quais revelam a demanda pretérita desta Câmara fora do contexto da pandemia de Covid-19.

Na Ata de Registro de Preços nº 15/2017, que esteve vigente entre 07/11/2017 e 06/11/2018, previu-se, para o agenciamento de viagens, o valor máximo de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). As contratações dela decorrentes foram realizadas por meio das Notas de Empenho nº 16/2018, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), e 533/2018, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sendo que o fornecimento de passagens resultante encontra-se especificado abaixo:

| Nº DA ORDEM DE COMPRA | Nº DO EMPENHO | VALOR DA ORDEM DE COMPRA | DESTINO DA VIAGEM | NÚMERO DE PESSOAS QUE UTILIZARAM O SERVIÇO |
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

| | | | | |
|-------|----------|--------------|-------------|-----------|
| 19396 | 16/2018 | R\$ 1.739,54 | Brasília/DF | 1 pessoa |
| 20640 | 16/2018 | R\$ 939,18 | Brasília/DF | 1 pessoa |
| 20869 | 16/2018 | R\$ 1.622,28 | Brasília/DF | 3 pessoas |
| 21755 | 16/2018 | R\$ 2.076,72 | Brasília/DF | 4 pessoas |
| 21756 | 533/2018 | R\$ 1.922,08 | | |

Em análise à tabela acima, verifica-se que, no ano de 2018 e em decorrência da ARP nº 15/2017, foram adquiridas passagens para 9 (nove) pessoas em 4 (quatro) transações, despendendo-se, para tanto, o total de R\$ 8.299,80 (oito mil duzentos e noventa e nove reais e oitenta centavos), o que equivale ao valor médio de R\$ 2.074,95 (dois mil e setenta e quatro reais e noventa e cinco centavos) por transação.

5.2 Histórico do quantitativo de agenciamento de hospedagens:

No que se refere ao serviço de agenciamento de hospedagens, a contratação atualmente vigente, derivada do já mencionado Pregão Eletrônico nº 00017/2022, com vigência até 31/12/2022 ou até conclusão do objeto, previu o valor máximo de R\$ 20.294,00 (vinte mil duzentos e noventa e quatro reais). Originou-se a Nota de Empenho nº 380/2022 no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para o fornecimento de hospedagem no presente ano de 2022. Consta-se que até o mês de setembro de 2022, foi emitida 01 (uma) Ordem de Compra de número 031555/2022 no valor de R\$ 3.225,60.

A contratação anterior teve origem na Ata de Registro de Preços nº 01/2020, também já mencionada, que previu o valor máximo de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Nesse caso, o valor registrado foi objeto dos empenhos nº 148/2020, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e 23/2021, no mesmo valor. A utilização do valor registrado nos anos de 2020 e 2021 ocorreu conforme discriminação na tabela abaixo:

| Nº DA ORDEM DE COMPRA | Nº DO EMPENHO | VALOR DA ORDEM DE COMPRA | DESTINO DA VIAGEM | NÚMERO DE PESSOAS QUE UTILIZARAM O SERVIÇO |
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|
| 25314/2020 | 148/2020 | R\$ 434,70 | Curitiba/PR | 1 |
| 25581/2020 | 148/2020 | R\$ 158,10 | Brasília/DF | 1 |



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

Dessa forma, foram utilizados R\$ 592,80 (quinhentos e noventa e dois reais e oitenta centavos) com a aquisição de hospedagens para 2 (dois) servidores em 2020 e 2021, mediante 2 (duas) transações, correspondendo ao valor médio de R\$ 296,40 (duzentos e noventa e seis reais e quarenta centavos) por transação. Cabe registrar que, conforme a ARP nº 01/2020, a taxa de transação para o serviço de agenciamento de hospedagens foi fixada em R\$ 0,00.

Reitera-se, neste ponto, as considerações já expostas acerca do contexto excepcional de pandemia de Covid-19, que influenciou também no quantitativo de hospedagens efetivamente fornecidas em 2020 e 2021, cujo custo foi consideravelmente inferior aos valores empenhados.

Assim, faz-se necessário examinar os dados relativos à Ata de Registro de Preços nº 7/2018, cujo período de vigência foi de 04/04/2018 a 03/04/2019. Tal ata previu o valor máximo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor esse objeto dos empenhos nº 413/2018 e 186/2019, ambos no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Os empenhos complementares de nº 248/2019 e 308/2019 tiveram seus valores totalmente anulados. O valor registrado em ata foi utilizado do seguinte modo:

| Nº DA ORDEM DE COMPRA | Nº DO EMPENHO | VALOR DA ORDEM DE COMPRA | DESTINO DA VIAGEM | NÚMERO DE PESSOAS QUE UTILIZARAM O SERVIÇO |
|-----------------------|---------------|--------------------------|-------------------|--|
| 20695 | 413/2018 | R\$ 589,60 | Brasília/DF | 1 pessoa |
| 20816 | 413/2018 | R\$ 870,00 | Brasília/DF | 3 pessoas |
| 21745 | 413/2018 | R\$ 2.400,00 | Brasília/DF | 4 pessoas |
| 22848 | 186/2019 | R\$ 2.775,15 | São Paulo/SP | 5 pessoas |
| 23509 | 186/2019 | R\$ 448,00 | Brasília/DF | 1 pessoa |

Pode-se observar, conforme tabela acima, que houve o fornecimento de hospedagens para 14 (quatorze) pessoas nos anos de 2018 e 2019 em decorrência da ARP nº 7/2018, mediante 5 (cinco) transações, totalizando R\$ 7.082,75 (sete mil e oitenta e dois reais e setenta e cinco centavos), o que corresponde ao valor médio de R\$ 1.416,55 (mil quatrocentos e dezesseis reais e cinquenta e cinco centavos) por transação.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

5.3 Definição do quantitativo para a contratação pretendida:

Na presente contratação, estipulam-se valores superiores aos previstos em exercícios anteriores, com vistas a garantir que a CMBH possa atender às demandas de deslocamento de agentes públicos em viagens de interesse oficial, considerando-se a constante necessidade de representação institucional e de participação em atividades externas de capacitação para aperfeiçoamento dos procedimentos internos desta Câmara.

Neste ponto, cumpre destacar a existência da demanda reprimida em virtude da contenção de viagens decorrente da pandemia de Covid-19, de sorte que a perspectiva é de aumento significativo na utilização de passagens e hospedagens no exercício vindouro, principalmente por conta da retomada de atividades de capacitação externas nas quais é de interesse da CMBH a participação dos servidores, como, por exemplo, aquelas relacionadas à aplicação da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021) e aos processos de planejamento e gestão estratégicos, os quais foram instituídos na CMBH pela Deliberação nº 18/2020 desta Câmara.

Ressalta-se ainda que os valores estimados definidos neste Termo de Referência destinam-se ao atendimento das despesas relativas ao objeto desta contratação em 2023, de modo que serão emitidas notas de empenho no referido exercício.

Ademais, há que se atentar para a variação dos custos com a aquisição de passagens e hospedagens. Considerando-se o IPCA, por exemplo, houve acúmulo de 4,52% no ano de 2020 e de 10,06% no ano de 2021, de acordo com dados do IBGE¹. Todavia, embora o IPCA seja um referencial, o mercado de passagens aéreas e terrestres e de hospedagens é influenciado por outros fatores além da inflação, o que torna difícil prever a variação exata do custo futuro. Por tal razão, arbitram-se valores superiores à média de consumo acima registrada, a fim de garantir a capacidade de atendimento das demandas da CMBH.

Tendo em vista esses fatos, fixam-se os valores estimados de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para o custeio das passagens aéreas e terrestres e R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para o custeio das hospedagens, não estando incluídas nesses valores as taxas de transação.

Para o cálculo dos quantitativos de transações registrados no campo 3 deste

¹ IBGE. *Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo*. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>>. Acesso em: 06 set. 2022.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

documento para cada um dos serviços, foram considerados os valores médios com as despesas de passagens e hospedagens, excluídos os custos com as taxas de transação, obtidos no âmbito das ARPs nº 15/2017 e 07/2018.

Esclareça-se que a não consideração, no cálculo abaixo discriminado, dos valores médios com as despesas de passagens e hospedagens obtidos no âmbito da ARP nº 01/2020 nos anos de 2020 e 2021 deve-se à influência exercida pela situação atípica de pandemia de Covid-19 e de consequente restrição da circulação de pessoas no quantitativo e no valor das transações de viagens realizadas nos referidos anos. É de se observar, afinal, o impacto do quantitativo de usuários dos serviços no valor das transações, sendo que as viagens realizadas nos anos de 2020 e 2021 prestaram-se ao fornecimento de passagens para 3 (três) pessoas e de hospedagens para 2 (duas) pessoas, enquanto as viagens realizadas no âmbito das ARPs nº 15/2017 e 07/2018 destinaram-se ao fornecimento de passagens para 9 (nove) pessoas e de hospedagens para 14 (quatorze) pessoas. Faz-se necessário considerar ainda as razões, já mencionadas, relativas à expectativa de aumento da demanda dos serviços de agenciamento de viagens e hospedagens no exercício de 2023.

Desse modo, o cálculo a partir dos valores médios com as despesas de passagens e hospedagens obtidos no âmbito das ARPs nº 15/2017 e 07/2018 é medida que visa aproximar os quantitativos de transações a serem contratadas de sua real demanda em 2023.

Consoante mencionado acima, o preço médio das transações de passagens no âmbito da ARP nº 15/2017 foi de R\$ 2.074,95 (dois mil e setenta e quatro reais e noventa e cinco centavos). Ressalta-se que esse valor se refere tão somente ao custeio das passagens, uma vez que a taxa de transação fixada na citada ata foi de R\$ 0,00. Assim, tem-se o quantitativo de 12 (doze) transações (que correspondem à unidade de medida “unidade”, conforme campo 3 deste Termo de Referência) para o item nº 1, conforme cálculo discriminado abaixo:

$R\$ 25.000,00 / R\$ 2.074,95 = 12,05 = 12$ transações.

Por sua vez, o preço médio das transações de hospedagens no âmbito da ARP nº 7/2018 foi de R\$ 1.416,55 (mil quatrocentos e dezesseis reais e cinquenta e cinco centavos), valor esse que diz respeito apenas ao custeio das hospedagens, considerando-se que a taxa de transação fixada na referida ata foi de R\$ 0,00. Obtém-se, desse modo, o quantitativo de 18 (dezoito) transações (que correspondem à unidade de medida “unidade”, conforme campo 3 deste Termo de Referência) para o item nº 2, conforme cálculo discriminado abaixo:

$R\$ 25.000,00 / R\$ 1.416,55 = 17,65 = 18$ transações.



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

Por se tratar de estimativas, as quantidades e os valores acima não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros para a CMBH, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da CMBH.

6 - DOCUMENTOS ADICIONAIS DE HABILITAÇÃO

- () Nenhum.
 - () Atestado de capacidade técnica.
 - () Declaração de disponibilidade de pessoal.
 - () Declaração de disponibilidade de equipamentos.
 - () Registro de profissional.
 - () Registro de empresa.
 - () Certidão de falência/recuperação judicial.
 - () Análise de índices financeiros.
- (x) Outro(s): Para os **itens nºs 1 e 2**, Certificado de Cadastro junto ao Ministério do Turismo (Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – Cadastur), válido e vigente, na respectiva categoria de atividade, nos termos da Lei Federal nº 11.771/2008, regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.381/2010.

Justificativa(s) e condições para o(s) documento(s) exigido(s):

A exigência inscrita no item 6 deste Termo de Referência coaduna-se com as disposições da Lei Federal nº 11.771/2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo. Consoante o art. 22 do referido diploma legal, os prestadores de serviços turísticos, inclusive filiais, estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, o qual expedirá certificado para cada cadastro deferido, correspondente ao objeto das atividades turísticas a serem exercidas. O Cadastur foi então instituído pela Portaria MTur nº 130/2011, estando disciplinado pela Portaria MTur nº 38/2021.

7 - DISPOSIÇÕES SOBRE POSSÍVEIS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

Dar-se-á preferência ao envio por meio eletrônico de documentos relacionados à gestão e execução contratual (como, por exemplo, ordens de serviço, bilhetes de passagem, *vouchers* de hospedagem, notas fiscais/notas fiscais-faturas, atestados de capacidade técnica), com vistas à redução do uso de papel e dos



TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

custos ambientais inerentes ao serviço de entrega, dentre os quais se incluem a queima de combustíveis fósseis e a sobrecarga do trânsito urbano. Caso necessário o envio de documentos físicos, esses deverão ser impressos preferencialmente no modo frente e verso.

8 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

8.1 QUANTITATIVO E ACEITABILIDADE DE PROPOSTA

| ITEM | Nº DE TRANSAÇÕES (A) | VALOR DA TRANSAÇÃO (B) | Nº DE TRANSAÇÕES X VALOR DA TRANSAÇÃO (A X B = C) | VALOR ESTIMADO PARA CADA ITEM (D) | VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (C + D = E) |
|------------------------------------|----------------------|--------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| 1 (Agenciamento de viagens) | 12 | A ser definido pela contratada | Depende do valor da transação | R\$ 25.000,00 | Depende do valor da transação |
| 2 (Agenciamento de hospedagens) | 18 | A ser definido pela contratada | Depende do valor da transação | R\$ 25.000,00 | Depende do valor da transação |

8.1.1 A proposta para cada item corresponderá ao valor global da contratação, nos termos da coluna "E" da tabela acima.

8.1.1.1 Será considerada manifestamente inexecutável para cada item a proposta de valor global inferior ao valor previsto na coluna "D" da tabela acima.

8.1.2 Por se tratar de estimativas, as quantidades e os valores definidos neste Termo de Referência não constituem, em hipótese alguma, compromissos futuros da CMBH, razão pela qual não poderão ser exigidos nem considerados como quantidades e valores para pagamento mínimo, podendo sofrer alterações de acordo com as necessidades da CMBH.

9 - RELAÇÃO DE ANEXOS DO TR

10 - DATA E ASSINATURAS



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS

Belo Horizonte, 06 de janeiro de 2022.

Área demandante:

Área gestora:

Diretoria ou equivalente da área demandante: